

# セキュアエンドポイントコンソールからの TACケース作成の簡素化

## 内容

---

## はじめに

このドキュメントでは、Secure Endpoint Consoleを使用したTACケース作成プロセスに関連するプロセス全体の合理化と簡素化に役立つSecure Endpointの機能拡張について説明します。

## 前提条件

このプロセスを開始する前に、Cisco.comアカウントがCisco TACサポート契約に関連付けられていることを確認してください。

このドキュメントを参照してください。

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/licensing/common-licensing-issues/how-to/lic217003-how-to-add-a-cisco-service-contract-acce.html>

## 対象範囲

このプロセスは、セキュアエンドポイントのお客様、およびセキュアエンドポイントのTACサポート契約を購入したパートナーにのみ適用されます。このプロセスは、セキュアエンドポイントMSSPのお客様、MSPのお客様、および複数組織のお客様には利用できません。

## プロセス

Cisco.comアカウントをCisco TACサポート契約に関連付けた後、手順に従ってサポート契約IDをセキュアエンドポイントコンソールにリンクしてください。

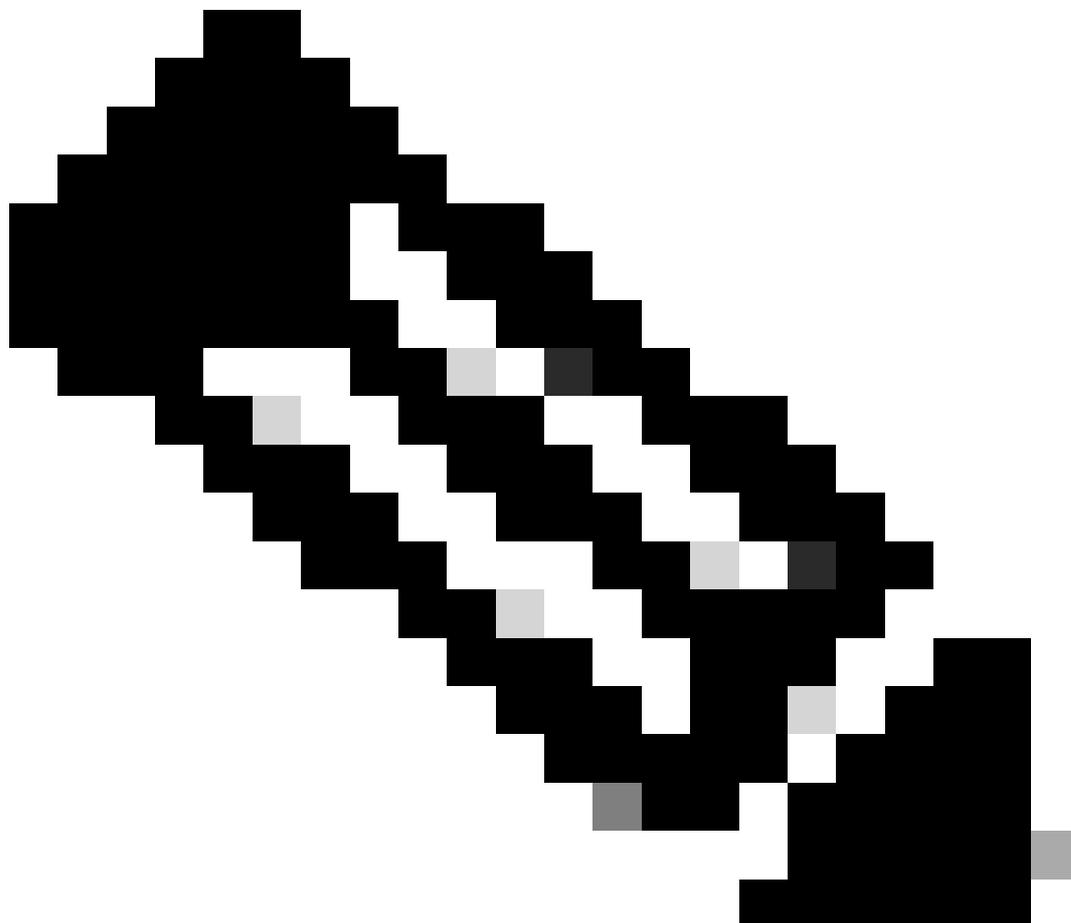
1. セキュアエンドポイントコンソールへのログイン
2. Admin をクリックして、Organization Settings を選択します
3. Organization Settingsの横にあるEditをクリックします。
4. ダイアログ画面が表示されたら、Service Contract IDフィールドにCisco TACサポート契約IDを追加する必要があります。
5. Updateをクリックします。

これにより、この変更がセキュアエンドポイントコンソールの設定に適用され、TACサポート契

約IDがセキュアエンドポイントコンソールにリンクされます。

Cisco TACサポート契約をSecure Endpoint Consoleにリンクすると、この機能を使用して、TACサポートを必要とする場合にCisco TACケースを迅速に提出できるようになります。

---



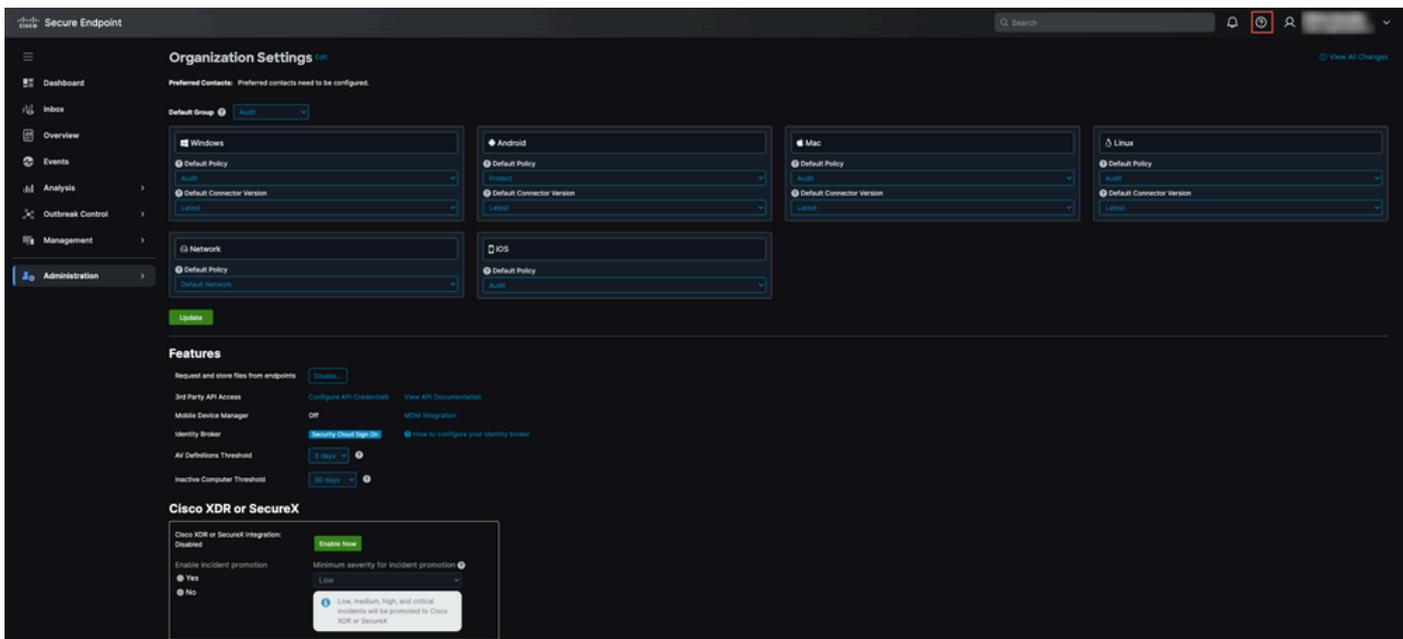
注：この機能が動作するには、Secure Endpointコンソールにログインしているユーザが、TACサポート契約に正しくマッピングされていることを確認することが重要です。

---

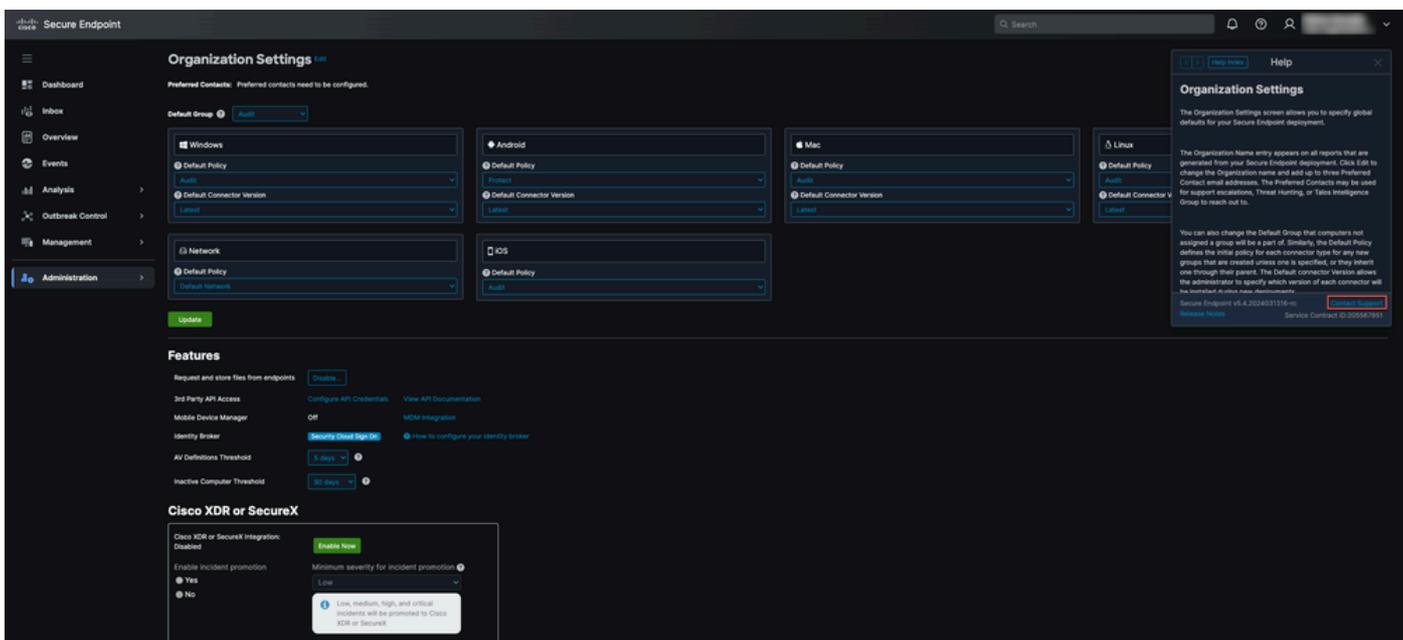
## TACケースの提出

TACケースは、次のプロセスを使用してセキュアエンドポイントコンソールから直接提出できます。

1. Helpアイコンをクリックします。



2. Contact Supportをクリックします。



3. これにより、Support Case Managerにリダイレクトされ、前のステップで取得したTACサービス契約IDを使用して資格チェックが自動的に事前入力されます。また、使いやすさを考慮して、テクノロジーのフィールドにも事前入力します。

Support Case Manager

Open a new support case for

OPEN NEW CASE  
Products & Services

Need help with your case?

Want to learn about a fast, secure way to share network access and log files with TAC? RADIGI is here!  Don't show this message again.

1 Check Entitlement      2 Describe Problem      3 Review & Submit

Entitlement Details:

Product Name	Product Description	Site Name	Site Address	Service Agreement Number	Service Level
	Cisco Secure Endpoint Cloud subscription				

Severity  Critical Impact (S1)  High Impact (S2)  Moderate Impact (S3)  Ask a Question / Warranty (S4)

Loss of Service  Extended loss of 15 seconds or more

Title

0/240 characters

Description

0/10000 characters

Note: Files can be uploaded after case is created.

Technology

OR

Security - Network Firewalls and Intrusion Prevention Systems > Cisco Secure Endpoint (AMP for Endpoints)

4. サポートが必要な問題に関する詳細情報を送信し、Cisco TACサポートチームにTACケースを提出してサポートを受けることができます。

緊急のサポートが必要な場合は、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html>でシスコワールドワイドサポートの連絡先を参照することもできます。

## 翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。